

# God försäkringsförmedlingssed

En försäkringsförmedlare är skyldig att i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed. Ett handlande i strid med god försäkringsförmedlingssed kan medföra en sanktion ifrån Finansinspektionen och ett skadeståndsanspråk kan även riktas mot förmedlaren. Det är därför av största vikt för en förmedlare att ha kännedom vad som ligger i begreppet god försäkringsförmedlingssed.

Innebörden av begreppet är dock inte helt klar. Ur lagen om försäkringsförmedling kan hämtas viss ledning, men innebörden utvecklas över tid. Avgöranden från bl.a. Finansinspektionen, Allmänna reklamationsnämnden, Konsumenternas försäkringsbyrå och domstolar kommer att utkristallisera vad begreppet innebär. Uttalanden och vägledning från branschorganisationer som Sfm och InsureSec, tjänar också som vägledning vid bedömning av vad som utgör god försäkringsförmedlingssed.

Denna redogörelse är en sammanfattning av de riktlinjer som idag finns att tillgå i lagtext, föreskrifter, förarbeten och rättsfall avseende god försäkringsförmedlingssed. Sammanställningen innehåller även Sfm:s rekommendationer om vad som utgör god försäkringsförmedlingssed. En av Sfm:s uppgifter är att verka för att dess medlemmar iakttar god försäkringsförmedlingssed och det framgår av Sfm:s stadgar att dess medlemmar ska ”Utföra sitt uppdrag med iakttagande av god försäkringsförmedlingssed”. Sfm:s rekommendationer, som bl.a. baseras på Sfm:s stadgar, är inte uttömmande och kan även komma att förändras över tid.

## God försäkringsförmedlingssed – lagen om försäkringsförmedling

Av 5 kap 4 § lagen om försäkringsförmedling framgår att en försäkringsförmedlare i sin verksamhet skall iaktta **god försäkringsförmedlingssed**.

I lagtexten framgår att det i begreppet ligger en omsorgsplikt, en skyldighet att anpassa rådgivningen till kunden och en direkt avrådningsplikt i konsumentförhållanden. Vidare framgår vilka skyldigheter som gäller för en förmedlare som lämnar råd på grundval av en opartisk analys. Nedan följer en redogörelse av begreppen:

- **Omsorgsplikt**  
Förmedlaren ska ta tillvara kundens intressen, sätta kundens intressen före sina egna, ställa sin kunskap till kundens förfogande samt uppträda lojalt mot kunden.
- **Anpassning av rådgivning**  
Rådgivningen ska anpassas efter kundens önskemål och behov och rekommenderade lösningar ska vara lämpliga för kunden. Det innebär inte att förmedlaren är skyldig att rekommendera ”bästa” försäkring utan att denne ska rekommendera en ”lämplig försäkring”.

Om försäkringsförmedlaren, när det gäller det aktuella försäkringsavtalet, har informerat kunden om att han eller hon genom avtal åtagit sig att förmedla försäkringar uteslutande för ett eller flera försäkringsföretags räkning, ska valet av lämplig försäkring göras utifrån de försäkringar som han eller hon förmedlar. Detsamma gäller om försäkringsförmedlaren har informerat kunden om att han eller hon förmedlar försäkringar från ett eller flera försäkringsföretag utan att denne genom avtal åtagit sig att förmedla försäkringar uteslutande för dessa försäkringsföretags räkning och utan att ge råd på grundval av en opartisk analys. Vid förmedling på grundval av opartisk analys, se nedan.

I förmedlarens uppdrag ligger en *allmän rådgivnings- och upplysningsskyldighet*. Rådgivningen kan gälla frågor av juridisk, ekonomisk eller teknisk natur som aktualiseras i samband med förmedlingen av försäkringen. Förmedlaren bör också, när omständigheterna ger anledning till det, granska riktigheten av de uppgifter som vidarebefordras till försäkringsgivaren.

De skyldigheter förmedlaren har måste *anpassas till de omständigheter som råder i det enskilda fallet*. Om uppdragsgivaren t.ex. förklarar att han inte vill ha någon behovsutredning utan bara hjälp med att upphandla en viss typ av försäkring, skall förmedlaren naturligtvis anpassa sig till det. I konsumentförhållanden har förmedlaren dock ett större ansvar. Även om uppdragsgivaren säger sig veta vilken slags försäkring han behöver, är förmedlaren i konsumentförhållanden skyldig att göra en viss kontroll av att uppdragsgivarens uppfattning inte vilar på felaktiga grunder. Förmedlaren bör också vara skyldig att ge uppdragsgivaren viss allmän information om t.ex. vilka ekonomiska åtaganden en livförsäkring medför och konsekvenserna av att en sådan försäkring annulleras i förtid.

- **Avrådningsplikt**

Förmedlaren ska avråda en kund som är fysisk person, och som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet (konsument), från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till personens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.

- **Opertisk analys**

Om förmedlaren lämnar råd på grundval av en **opertisk analys** är förmedlaren skyldig att lämna rådgivning efter en analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden. Vad som utgör ett ”tillräckligt stort antal” får avgöras efter omständigheterna i det enskilda fallet.

**Agerande gentemot uppdragsgivaren**

Svea hovrätt har i en dom (T4454-11) slagit fast att begreppet god försäkringsförmedlingssed är avsett att reglera förmedlarens agerande gentemot uppdragsgivaren, d.v.s. kunden. I domen prövades om begreppet god

försäkringsförmedlingssed (och även god mäklarsed enligt den tidigare lagen) även är applicerbart på förmedlarens agerande gentemot försäkringsgivaren. Hovrätten kom fram till att så inte var fallet.

## Sfm:s rekommendationer

### Utförande av uppdrag

#### Uppdragsavtal

Förmedlaren bör i regel använda sig av skriftliga uppdragsavtal, beroende på hur omfattande uppdraget är. Det är av största vikt att förmedlaren och kunden är överens om vad som avtalats. Det medför även ett stärkt skydd för varje förmedlare som står inför en situation där en diskussion uppstår om vari förmedlarens uppdrag i det specifika fallet består. Av uppdragsavtalet bör tydligt framgå vad som avtalats och vilka åtaganden förmedlaren har. Även kundens åtaganden bör tas med i uppdragsavtalet.

#### Kunskap och kompetens

Förmedlaren får enbart ge råd och förmedla eller marknadsföra produkter eller tjänster inom områden som förmedlaren har god kunskap om och insikt i.

#### Rådgivning

Förmedlaren ska alltid till motpart kommunicera vems intresse förmedlaren företräder. Det ska även alltid stå klart för kunden vem som är ansvarig förmedlare i ärendet.

Uppdragsgivaren ska alltid erhålla rådgivning som är anpassad efter dennes behov. Förmedlaren ska med tillbörlig omsorg ta till vara uppdragsgivarens intressen. Vidare ska förmedlaren ge försäkringsgivaren adekvat information som uppdragsgivaren tillhandahållit om de aktuella riskerna, som efterfrågas av försäkringsgivaren för att denne ska kunna lämna ett korrekt anbud. Information mellan kunden och försäkringsgivaren ska förmedlas snabbt och koncist.

Förmedlaren ska även se till att uppdragsgivares och intressenters förhållanden inte obehörigen röjs.

#### Dokumentation

Förmedlaren ska dokumentera i enlighet med vid var tidpunkt gällande regelverk. Dokumentation ska arkiveras på ett säkert sätt och ska vara lätt att söka och identifiera. Det är av stor vikt att dokumentationen sparas så länge som det behövs med hänsyn till försäkringstiden och den tid inom vilken anspråk på skadestånd kan göras, dock minst 10 år från förmedlingstillfället.

### **Administrativa rutiner**

Förmedlaren bör ha administrativa rutiner för att se till att alla förmedlare i bolaget har tillstånd hos Finansinspektionen för den verksamhet som de bedriver. Förmedlaren har ansvar för att han eller hon inte bedriver verksamhet för vilket tillstånd saknas. Detta gäller såväl för förmedling av försäkring som för fondandelsförmedling och investeringsrådgivning om fondandelar.

En förmedlare ska ha rutiner för att sköta sina ekonomiska angelägenheter på bästa sätt. Detta innebär bl.a. att alla regler avseende bokföring, redovisning och inbetalning av skatt bör iaktas. Det är inte acceptabelt att hänvisa till stor arbetsbelastning och dylikt, utan åtaganden som att betala skatt är sådana som ovillkorligen måste skötas korrekt när man verkar som försäkringsförmedlare.

En förmedlare som föreslår och bistår en kund vid upprättande av en s.k. tiotaggarlösning bör alltid se till att en avanmälan görs från Alecta, så att kunden inte blir dubbelförsäkrad.

En förmedlare som förmedlar tjänstepensionsförsäkringar bör utreda om kundföretagen är skyldiga att följa kollektivavtal eller inte när förmedlaren sätter upp pensionspolicy. I en del fall är det svårt att reda ut om företaget har skyldighet att följa kollektivavtal, men ett medlemskap i Svenskt Näringsliv kräver att man tecknar avtal.

### **Klientmedelskonto**

Pengar och andra tillgångar som försäkringsförmedlaren får hand om för kundens räkning skall hållas avskilda från egna tillgångar. Att en förmedlare ska hålla pengar och andra tillgångar avskilda innebär att de ska vara placerade på ett speciellt klientmedelskonto.

### **”Mutproblematiken”**

Förmedlaren bör iaktta försiktighet och inte låta sig bjudas av försäkringsbolag på resor och annat som har ett inte obetydligt ekonomiskt värde. I vissa situationer kan det vara berättigat av affärsmässiga skäl att låta sig bjudas på vissa aktiviteter m.m. av en försäkringsgivare, men största försiktighet bör iaktas. En förmedlare får aldrig riskera att anklagas för att ha valt en viss lösning till en kund av det skälet att förmedlaren haft störst vinning av just det alternativet.

### **Avgöranden**

Det finns ett avgörande från Högsta domstolen som behandlar begreppet god försäkringsmäklarsed. Detta rättsfall går igenom nedan och även en del avgöranden från Finansinspektionen.

### **Allmän domstol**

Högsta domstolen (HD) har i rättsfallet **NJA 1992 s. 782 ”Södertäljefallet”**, gjort en prövning av det tidigare begreppet ”god försäkringsmäklarsed” (Är tillämbart på ”god

försäkringsförmedlingssed”). HD ansåg att det i mäklarens uppdrag ligger en allmän **”rådgivnings- och upplysningsskyldighet”**. Hur långtgående den är beror av det särskilda uppdraget och dess karaktär. I detta fall hade mäklaren genom sin underlåtenhet att informera kunden om premievillkoret och dess tillämpning eftersatt sina skyldigheter att ge kunden de upplysningar som mäklaruppdraget förutsatte, och hade därmed brutit i god försäkringsmäklarsed. Kunden hade anlitat mäklaren i syfte att erhålla samma försäkringsskydd som tidigare men till en lägre kostnad. Därmed borde mäklaren i sin rådgivning till kunden sett till att kunden fick den information som behövdes för att de kontinuerligt skulle erhålla samma försäkringsskydd som tidigare. Att kunden, p.g.a. försenad premieinbetalning stod utan försäkringsskydd, ansågs därmed orsakat av mäklaren. Av domen går att utläsa att det är uppdragets utformning till mäklaren som är utgångspunkten. För det fall mäklaren inte fullgör sitt uppdrag är det därför stor risk att denne inte anses leva upp till god försäkringsförmedlingssed.

**Svea hovrätt** (T4454-11) fastställde fastställde tingsrättens mellandom i ett mål mellan SEB Trygg Liv å ena sidan och If Skadeförsäkringar och Länsförsäkringar Sak å andra sidan. SEB gjorde gällande att en försäkringsförmedlare erhållit provision på felaktiga grunder och därmed brutit mot god försäkringsförmedlingssed (och god försäkringsmäklarsed enligt den gamla lagen). I målet krävde SEB skadestånd av de båda ansvarsförsäkringsgivarna, If och LF. Tingsrätten kom fram till, vilket sedan fastställdes av hovrätten, att bestämmelsen avseende god försäkringsförmedlingssed är avsedd att reglera försäkringsförmedlarens agerande gentemot uppdragsgivaren, inte gentemot försäkringsgivaren. Eftersom det aktuella lagrummet om god sed inte var tillämpligt på förmedlarens agerande gentemot SEB, kunde vare sig If eller LF bli skadeståndsskyldiga.

### **Finansinspektionen**

Finansinspektionen har bl.a. bedömt god försäkringsförmedlingssed i följande ärenden:

**Dnr 11-1104, Svensk Kapitalservice & Rådgivning AB** förlorade sitt tillstånd eftersom Finansinspektionen funnit en stor mängd brister i bolagets regelefterlevnad och eftersom bolaget inte heller åtgärdat bristerna på ett tillfredsställande sätt. Bolaget hade genom att bryta mot gällande regelverk *”försvårat för kunderna att ta väl avvägda beslut och åsidosatt det kundskydd som är regelverkets primära syfte”*. Av beslutet kan bl.a. utläsas att ersättningen till förmedlaren måste presenteras för kunden på ett sätt som gör att denne har möjlighet att fatta *”väl grundade beslut innan avtalen ingåtts”*. Det var inte tillräckligt att endast informera om att *”den ersättning bolaget erhåller kommer från courtage och/eller avgifter samt provisioner från leverantörer och är grundat på en procentuell andel av kundens investerade kapital”*. Informationen om ersättningen måste presenteras på ett tydligare sätt än så. Vidare angavs när det gäller dokumentationskravet att kunden i efterhand måste kunna kontrollera vilka råd som givits vid ett förmedlingstillfälle och skälen för rådet. Syftet med dokumentationsskyldigheten är enligt Finansinspektionen *”att rådgivningens kvalitet i efterhand ska kunna avgöras av dokumentationen”*. Skälen för rådgivningen får inte anges i för allmänna ordalag, utan det ska till exempel gå att avgöra ur dokumentationen om förmedlaren gav kunden ett råd som var anpassat till kundens ekonomiska situation, ålder och familjesituation. *”Det ska också framgå om rådet stämde överens med hur pass riskbenägen*

*kunden var och den placeringshorisont hon eller han hade. Det är viktigt att såväl kunder och förmedlare som en utomstående part, till exempel en domstol eller Allmänna Reklamationsnämnden, ska kunna göra bedömningen utifrån dokumentationen”.*

**Dnr 10-6683, Maxima Finans & Försäkringsmäklare Aktiebolag** fick en varning och en straffavgift på 400 000 kr. Bolaget hade i stor omfattning brutit mot gällande regler och genom detta försvårat för kunderna att ta väl avvägda beslut, samt åsidosatt det kundskydd som enligt Finansinspektionen är regelverkets primära syfte. Det betonades bl.a. i beslutet att bolaget brutit i dokumentationen avseende kundens önskemål och behov. *”Om inte önskemål och behov finns dokumenterade går det enligt Finansinspektionens bedömning inte att i efterhand förstå skälen för de råd som lämnats, eftersom kundens önskemål bör utgöra grunden för de råd som ges”.* Det är därför viktigt att kundens önskemål och behov preciseras så att det i efterhand går att göra en bedömning av rådgivningens kvalitet.

**Dnr 10-4543, Fond & Finansförsäkring FFF AB** fick en anmärkning med en straffavgift på 50 000 kr. Vid Finansinspektionens undersökning framkom att bolaget inte dokumenterat vad som förekommit vid genomförda förmedlingstillfällen. Bristerna i dokumentationen hade skett vid förmedlingstillfällen med befintliga kunder som föranlett nyteckning av försäkring, avslut av försäkring eller förändringar av innehavet i en befintlig försäkring samt vid förmedlingstillfällen där kunden avråtts från att teckna, avsluta eller förändra innehavet inom en befintlig försäkring. Bolaget invände att dessa fall innebar att man enbart gav service åt befintliga kunder, och att man därför inte var skyldig att dokumentera den utförda servicen. Finansinspektionen betonade dock att dokumentationskravet i lagen *”är tillämplig vid all verksamhet som en försäkringsförmedlare bedriver, som syftar till att direkt påverka kundens försäkringsskydd. Detta gäller även när en förmedlare bistår en kund i att ändra placering inom befintlig försäkring. Det innebär att försäkringsförmedlare i samtliga fall ska dokumentera vad som förekommit vid förmedlingstillfället och detta gäller således oavsett om förmedlingstillfället leder till eller inte leder till ändring av befintlig försäkring”.* Det hör därför till god försäkringsförmedlingssed att dokumentera samtliga förmedlingstillfällen! Dokumentationskyldigheten är absolut!

**Dnr 10-3644, European Wealth Management Group AB** fick en varning och en straffavgift på 600 000 kr. Det fanns allvarliga brister i bolaget och enligt Finansinspektionen så hade regelverket negligerats helt och hållet på ett antal områden, bl.a. så hade bolaget anställt försäkringsförmedlare som saknade tidigare praktisk erfarenhet av försäkringsförmedling samtidigt som företagets verksamhet bestått i att, inom ramen för kapitalförsäkring, förmedla finansiella instrument som varit komplicerade, dyra och i vissa fall riskfyllda, till privatpersoner. De brister som fanns i bolaget var så allvarliga att det i princip förelåg grund för att återkalla bolagets tillstånd. Företaget inledde dock ett åtgärdsprogram för att komma tillrätta med bristerna, vilket föranledde FI att nöja sig med en varning och en straffavgift. Av de allmänna råden som följer i anslutning till bestämmelsen om erfarenhetskravet följer att det som avses med att den praktiska erfarenheten ska vara anpassad till de försäkringar som förmedlas är att hänsyn bör tas till om det gäller enkla, standardiserade produkter eller mer komplicerade produkter. Hänsyn ska även tas till om det gäller liv- eller skadeförsäkringar, samt vilken kundkategori som förmedlingen avser.

Finansinspektionen bedömde att de produkter som förmedlades av bolaget var både dyra och komplicerade produkter. När dessa förmedlas till konsumenter, vilket de gjorde i detta fall, ställs det höga krav på försäkringsförmedlarnas kunskap och kompetens för att kunderna ska få *”den insiktsfulla och omsorgsfulla rådgivning som regelverket syftar till att säkerställa och som kunderna behöver för att kunna fatta rätt beslut”*. Större delen av de anställda i bolaget saknade tidigare praktisk erfarenhet, varför man inte ansågs leva upp till kraven som ställs i regelverket.

**Dnr 08-1136, MCM Placeringsrådet** fick en varning tillsammans med en straffavgift på 700 000 kr. Bolaget hade brister i dokumentationen, brister i klagomålshanteringen samt använt sig av personal som inte var försäkringsförmedlare och som saknade rätt kunskap och kompetens till att förmedla försäkringar till privatpersoner. Bristerna hade funnits i bolaget under en längre tid och överträdelsena gav egentligen grund för Finansinspektionen att återkalla tillståndet, men mot bakgrund av de åtgärder som bolaget vidtog, var det tillräckligt att meddela en varning tillsammans med en straffavgift. Bolaget hade låtit assistenter arbeta på egen hand och de hade även skrivit under dokumentationen. Förmedlarens namn hade i efterhand skrivits in i dokumentationen. Finansinspektionen lämnade en redogörelse i sitt beslut över i vilken utsträckning en försäkringsförmedlare i förmedlingsverksamheten kan använda personer som inte uppfyller kraven på kunskap och kompetens, d.v.s. assistenter eller medhjälpare. Bolaget hade *”i strid mot gällande regelverk, låtit en person som inte varit försäkringsförmedlare, och således saknat rätt kunskap och kompetens, utföra sådana uppgifter som endast försäkringsförmedlare får göra”*. Vidare anförde Finansinspektionen att *”Detta strider även mot god försäkringsförmedlingssed”*.

**Dnr 08-2066, Pro Voice Sverige AB** bedrev en förmedlingsverksamhet som inte levde upp till kraven på god försäkringsförmedlingssed. De anställda försäkringsförmedlarna hade inte tillräcklig kunskap och kompetens för att t.ex. kunna svara på frågor från kunden om den specifika försäkringen som förmedlades. FI betonade att alla som registrerats eller fått tillstånd som försäkringsförmedlare ska kunna svara sin kund på grundläggande frågor om den specifika försäkringen, sådana typer av försäkringar och kundens försäkringsskydd i allmänhet, för att förmedlingen ska anses ske enligt god försäkringsförmedlingssed.

**Dnr 06-11195-342, Providentor** hade brutit mot god försäkringsförmedlingssed, bl.a. genom att inte visa sina kunder den omsorg som man varit skyldig att visa dem. Kunderna hade rekommenderats att omplacera sparande i försäkring till inlåning i Acme-bolagen. Placeringen hade framställts som en placering med mycket låg risk. Providentor hade dock inte gjort några kontroller av vare sig Acme Sveriges eller Acme Luxembourgs ägare och ledning. Providentor hade också åsidosatt sin skyldighet att iaktta god försäkringsförmedlingssed genom att försöka förmå kunder som hade anmält bolaget till ARN att ta tillbaka anmälan. Den omständighet att Providentor även bedrev annan tillståndspliktig verksamhet utan att ha tillstånd för det medförde också att man brutit i att iaktta god försäkringsförmedlingssed och att verksamheten inte hade bedrivits på ett sunt sätt.